



ပိမိကိန္နုၤ ဂျပာပိတုၤ တၢ်ပိ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
ဗဟိုဗ်းပိတုၤ ဝဵုဒၣ်
INSPEKTORAT DAERAH

တၢ်ပိကိန္နုၤ ဂျပာပိတုၤ ဝဵုဒၣ် ဝဵုဒၣ် ဝဵုဒၣ် ဝဵုဒၣ် ဝဵုဒၣ် (ပိတုတုၤ)
JALAN D.I. PANJAITAN NOMOR 14 NITI MANDALA, DENPASAR (80235)
ဂၢၤတၢ်ပိကိန္နုၤ ဝဵုဒၣ် ဝဵုဒၣ် ဝဵုဒၣ်
TELEPON (0361) 243931
EMAIL: inspektorat@baliprov.go.id WEBSITE: <https://inspektorat.baliprov.go.id>

KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH PROVINSI BALI

NOMOR 192 TAHUN 2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI**

INSPEKTUR DAERAH PROVINSI BALI

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah Provinsi Bali tentang Standar Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
7. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);
8. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Keputusan Inspektur Daerah Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali meliputi :
1. Standar Pelayanan Data dan Informasi;
 2. Standar Pelayanan Konsultasi; dan
 3. Standar Pelayanan Pengaduan;



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



- KETIGA : Penetapan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Inspektorat Daerah Provinsi Bali merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Inspektorat Daerah Provinsi Bali, yang bersifat perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:
- a. Layanan Data dan Informasi, sebagaimana Lampiran I;
 - b. Layanan Konsultasi, sebagaimana Lampiran II
 - c. Layanan Pengaduan, sebagaimana Lampiran III;
 - d. Maklumat Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali, sebagaimana Lampiran IV.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 2 Januari 2024



Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Bali di Bali (sebagai laporan).
2. Ketua DPRD Provinsi Bali di Bali.
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Bali di Bali.
4. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Bali di Bali.
5. Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Bali di Bali.
6. Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Bali di Bali. (3 eksemplar).
7. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Bali di Bali.
8. Yang bersangkutan.
9. Arsip



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
PROVINSI BALI
NOMOR 192 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);</p>



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



		<p>g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);</p> <p>h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon Informasi menyampaikan surat permohonan ke website/email/ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali Jalan DI Panjaitan No.14 Niti Mandala Renon Denpasar.</p> <p>b. Pemohon Informasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Provinsi Bali)</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon Informasi] -- (a) --> B[Inspektur] B -- (b) --> C[Sekretaris] C -- (c) --> D[Pejabat/pegawai memberikan layanan Data dan Informasi] D -- (d) --> A </pre> </div> <p>a. Pemohon Informasi menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Inspektur Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Inspektur mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris .</p> <p>c. Sekretaris menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi.</p> <p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke Pemohon Informasi.</p> <p>e. Pemohon Informasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali dengan mengisi buku tamu.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima



		b. Jika Pemohon Informasi datang langsung maka diarahkan kepada pejabat/pegawai yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy/softcopy document</i>), antara lain : a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruangan ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : inspektorat@baliprov.go.id b. Facebook : Inspektorat Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Inspektorat Daerah Provinsi Bali. d. Website: inspektorat.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR (Bali.lapor.go.id)
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya



14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 2 Januari 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh :
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada
NIP. 19651231 198603 1 175



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
PROVINSI BALI
NOMOR 192 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);</p>



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



		<p>g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);</p> <p>h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon Konsultasi menyampaikan surat permohonan lewat website/email/ditujukan ke alamat : Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali Jalan DI Panjaitan No.14 Niti Mandala Renon Denpasar.</p> <p>b. Pemohon Konsultasi datang langsung ke Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Inspektorat Daerah Provinsi Bali)</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD PK[Pemohon Konsultasi] -- (a) --> I[Inspektur] I -- (b) --> IR[Irbanwil yang membidangi] IR -- (c) --> JP[Pejabat/pegawai yang menerima Pemohon Konsultasi] JP -- (d) --> PK </pre> </div> <p>a. Pemohon Konsultasi menyampaikan surat resmi disertai dengan diskripsi permasalahan dan dilampiri dokumen-dokumen pendukung yang ditujukan kepada Inspektur Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Inspektur mendisposisikan surat permohonan kepada Irbanwil yang membidangi untuk melakukan kajian awal dan meverifikasi substansi masalah serta dokumen pendukung.</p> <p>c. Irbanwil yang yang membidangi bersama dengan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menganalisa dan melakukan pembahasan atas permasalahan yang dikonsultasikan berdasarkan uraian permasalahan dan dokumen pendukung yang disimpulkan dalam bentuk nota dinas kepada Inspektur dan draf surat jawaban.</p> <p>d. Jawaban resmi disampaikan dalam bentuk surat</p>



		yang ditandatangani oleh Inspektur Daerah Provinsi Bali.
4	Jangka waktu penyelesaian	a. Jawaban dari permasalahan disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pemohon Konsultasi datang langsung maka diarahkan kepada Pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permohonan konsultasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Jawaban, saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki kemampuan untuk memberikan saran dan solusi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pemohon.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : inspektorat@baliprov.go.id b. Facebook : Inspektorat Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Inspektorat Daerah Provinsi Bali. d. Website: inspektorat.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR (Bali.lapor.go.id)
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Saran dan solusi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Saran dan solusi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14	Evaluasi	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan



	kinerja Pelaksana	minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
--	-------------------	---

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 2 Januari 2024

 Ditandatangani secara elektronik oleh :
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada
NIP. 19651231 198603 1 175



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



LAMPIRAN III
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
PROVINSI BALI
NOMOR 192 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);</p>



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



		<p>g. Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 13);</p> <p>h. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Nama</p> <p>b. Alamat</p> <p>c. Email</p> <p>d. Nomor Telepon</p> <p>e. Data Pengguna layanan</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Inspektur] B -- (b) --> C[Irbanwil V] C -- (c) --> D["Satgas/Pejabat yang berkompeten sesuai jenis pengaduan"] D -- (d) --> A </pre> </div> <p>a. Pemohon dari Masyarakat mengirim surat laporan pengaduan secara <i>online</i> melalui email atau website maupun secara tertulis.</p> <p>b. Inspektur mendisposisi pengaduan tertulis kepada Irbanwil V untuk diverifikasi apakah pengaduan masuk yang relevan dan lengkap.</p> <p>c. Irbanwil V menganalisa dan melakukan pengecekan atas permasalahan sesuai laporan pengaduan dan dokumen pendukung yang disimpulkan dalam bentuk Laporan kepada Inspektur dan draf surat jawaban.</p> <p>e. Jawaban resmi disampaikan dalam bentuk laporan yang ditandatangani oleh Inspektur Daerah Provinsi Bali.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat laporan pengaduan diterima</p> <p>b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada Irbanwil V yang berkompeten untuk menerima pengaduan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan pengaduan.</p>



5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Laporan Tindak Lanjut Pengaduan
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruangan ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan untuk menindaklanjuti pengaduan secara lengkap, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. c. Dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : inspektorat@baliprov.go.id b. Facebook : Inspektorat Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Inspektorat Daerah Provinsi Bali. d. Website: inspektorat.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR (Bali.lapor.go.id) a. SABER PUNGLI : uppprovinsibali@gmail.com Tlp/wa : 087853800333
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan praturan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Anonim dan kerahasiaan terjamin



14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 2 Januari 2024

 Ditandatangani secara elektronik oleh :
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada
NIP. 19651231 198603 1 175



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH
PROVINSI BALI
NOMOR 192 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI

MAKLUMAT PELAYANAN

1. Memberikan Pelayanan dengan sepenuh hati demi kepuasan pelanggan.
2. Berlaku adil dan memberikan perlakuan sama kepada siapapun.
3. Senantiasa berlaku sopan, sigap, terampil dan cekatan dalam tugas melaksanakan pelayanan.
4. Tidak akan menerima segala bentuk pemberian yang berbau KKN.
5. Bersedia menerima masukan ataupun kritikan demi peningkatan mutu pelayanan.
6. Selalu berupaya meningkatkan kemampuan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.
7. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar, kami siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan dan Perundang-Undangan yang berlaku.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada
NIP. 19651231 198603 1 175



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

